

カスタマーハラスメントに対する基本方針

社会福祉法人安誠福祉会（以下「法人」という。）では、ご利用者の基本的人権と人格を尊重し、人間の尊厳に配慮しながら適正なサービスを提供するよう努めています。

このためには、ご利用者に寄り添い支援する職員一人ひとりが心身ともに健やかに、生き生きと安心して働くことができる就業環境を確保することが、ご利用者に質の高いサービスを提供できる基盤であると考えています。

法人では、ご利用者及びご家族あるいは利用を検討している方々（以下「ご利用者等」という。）からいただくサービスの向上に向けたご意見やご要望は、大変貴重な機会と捉え真摯に受け止めています。

一方で、次のようなカスタマーハラスメントに対しては、職員の人権や就業環境を著しく害するものとして組織として毅然と対応し、カスタマーハラスメントを許容しないことを法人の基本方針とします。

1 カスタマーハラスメントに該当すると考える言動

厚生労働省が公表している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に記載されている『顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものである、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの』を主に対象としています。（ただし、以下は例示であり、これらに限られるものではありません。）

(1) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ① 要求自体に理由がない又は提供するサービス等とまったく関係のない要求
- ② 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- ③ 対応することが著しく困難な要求又は対応することが不可能な要求
- ④ 不当な損害賠償の要求
- ⑤ 業務に支障を及ぼす行為

(2) 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ① 身体的な攻撃
- ② 精神的な攻撃
- ③ 威圧的な言動
- ④ 継続的、執拗な言動
- ⑤ 拘束的な言動
- ⑥ 法人や職員の信用を毀損させる行為

2 法人の対応

- (1) ご利用者等の行為がカスタマーハラスメントに当たると判断したときは、当該行為を放置することなく、法令、契約内容等を踏まえた上で、以降のサービスの提供を中止させていただくことがあります。
- (2) 暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る行為については、警察への通報等厳正に対処します。

3 カスタマーハラスメントの防止等に関する取組

職員がカスタマーハラスメントに適切に対応できるよう、研修の実施や相談窓口の設置を行うとともに、職員がカスタマーハラスメントの被害を受けた場合にはケアを適切に行い、組織全体でカスタマーハラスメントの防止及び職員への被害の拡大の防止に取り組みます。

令和8年10月1日

社会福祉法人安誠福祉会 理事長 今井俊行